



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.วังน้ำเย็น ถึง กบล.ก.๑/กฟจ.สระแก้ว
เลขที่ ก.ฉวนย.(บต)...../๒๕๕๘ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๕๘
เรื่อง ขอนำส่งรายงานสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ของ กฟภ.
อ้างถึง บันทึกที่ ก.๑ กบล.(บธ)-๖๗๔/๒๕๕๔ ลว. ๑๕ มี.ค. ๒๕๕๔
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน (FM-ES-๖๘/๐๒) จำนวน ๔ แผ่น
๒. สรุปรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ จำนวน ๑๕ แผ่น

เรียน อก.วบ.ก.๑ / ผจก.กฟจ.สระแก้ว

กฟส.วังน้ำเย็น ขอนำส่งรายงานสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายเสริมเกียรติ คงอินทร์)
ผจก.กฟส.วังน้ำเย็น

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๕-๑๕๕๗

โทรสาร ๐-๓๗๒๕-๒๐๑๗

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟฟ.กฟผ.วังน้ำเย็น ประจำปีเบื้องต้น กุมภาพันธ์ 2558

ที่	รายการ	คำร้องที่ส่งมา จากศูนย์รับ แจ้งปัญหา	คำร้องที่ส่ง มา จากศูนย์รับ แจ้งปัญหา	คำร้องที่ส่ง มา จากศูนย์รับ แจ้งปัญหา	ผู้ใช้โทรศัพท์และดำเนินการแล้วเสร็จ			คิดเป็น ร้อยละ	ดำเนินการ แล้ว เสร็จ	ปัญหาและอุปสรรค
					รวม	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ	ค่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ			
1	การติดต่อขอรับบัตร (ราย)	1	2	3	4	4.1	4.2	5	6	7
	1.1 บัตรผู้ถือบัตรใหม่ (ใบทดแทน)	-	68	68	68	68		100%		
	1.2 บัตรผู้ถือบัตรใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	100	100	100	100		100%		
	รวม 1.1+1.2	0	168	168	168	168		100%		
	1.3 เปลี่ยนบัตร (ใบทดแทน)	-	7	7	7	7		100%		
	1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาคัดบัตร (นอกเขตชุมชน)	-	2	2	2	2		100%		
รวม 1.3+1.4			9	9	9	9		100%		
2	งานขอขอชดเชยเงินค่าเสียหาย									
	แรงสูง (กรณีต้องชดเชยค่าเสียหาย)		-	-	-	-		100%		
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หรือแปลง 0-250 ไร่		-	-	-	-				
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป หรือแปลง 251-500 ไร่		-	-	-	-				
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องชดเชยค่าเสียหาย)		-	-	-	-		100%		
	2.3 หรือแปลง 0-250 ไร่	-	1	1	1	1				
3	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
3	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
	งานขอแปลง 251-5000 ไร่		-	-	-	-				
รวม 1+2+3		0	184	184	184	184		100%		

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลข้อที่(1),(2)นับคำร้องทุกฉบับที่มีคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ข้อ (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจงตามเอกสารแนบ 1 และ 2
- คำร้องที่ส่งมาแต่ไม่ได้รับการตอบสนองตามข้อ (1) และคำร้องขอรับบริการประจำเดือน ข้อ (2) ให้ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

รายละเอียดประกอบารชี้แจงรายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ.กฟผ.วังน้ำเย็น ประจำปี ประจําเดือน กุมภาพันธ์ 2558

รายการ	ดำเนินการ ไม่เสร็จ	ผู้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน			ผู้ไฟฟ้าชำระเงินด้านบริการไม่เสร็จ		เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ คิดเป็น(%)	หมายเหตุ
		แรงสูง	แรงต่ำ		ไม่เต็มมาตรฐาน คุณภาพบริการ	เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ		
1 การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)								
1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	-	-	-					
1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-					
รวม 1.1+1.2	0	-	0					
1.3 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	-	-					
1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-					
รวม 1.3+1.4	0	-	0					
2 งานขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน)								
แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)								
2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีอ.								
2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป, หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.								
แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)								
2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.								
2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.								
งานติดตั้งสายใหม่(งาน)								
2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)								
2.6 เปลี่ยน/เพิ่มขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)								
รวม 2.1+2.2+2.3+2.4+2.5+2.6								
3 งานแรงต่ำ(งาน)								
3.1 ระยะทาง 0-250 ม.								
3.2 ระยะทาง 251-1,000 ม.								
รวม 3.1+3.2								
รวม 1+2+3	0	-	0					

หมายเหตุ มติฐานคุณภาพการบริการประชาชน

- 1. ติดตั้งมิเตอร์ 1.1 ในเบื้องต้น ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2 ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ
- 2. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง หรือติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 เควีอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
- 3. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง หรือติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250-2,000 เควีอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ
- 4. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 250 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
- 5. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 1,000 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

สรุปปัญหาอุปสรรค/อุปสรรคขาดแคลน จากรายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ.กฟส.วังน้ำเย็น ประจำปีเตือน กุมภาพันธ์ 2558

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปสรรคขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / กำกับเอง
1	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด แอมป์		-	ราย เครื่อง เครื่อง	
2	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด หม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน		-	ราย	
3	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน			ราย	

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2558 กฟฟ.กฟผ.วังน้ำเย็น

ที่	รายการ	คำร้องที่ต่างดำเนินการสะดวกก่อนที่เข้ามา (ข้อ 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ข้อ 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	-	-	168	168	
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาดมิเตอร์	-	-	9	9	
2	งานขยายระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายระบบจำหน่ายแรงสูงพร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเฟส			1	1	
	2.2 ขยายระบบจำหน่ายแรงต่ำ	-	-	6	6	
	จำนวน รวม			184	184	